

**Crónica de una certificación esperada; Reportaje sobre la
ceremonia de entrega del certificado de calidad ISO 9002 a la
Biblioteca Universitaria “Raúl Rangel Frías” (BURRF) de la
Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), México.**

José Antonio Torres Reyes
Bibliotecólogo por la UANL
E-mail: joantreyes@gmail.com

“La calidad es un hábito”.-Chuck Russo.

Fue la tarde del 12 de octubre del 2000 que puntual a la cita acudieron por una parte los directivos de la UANL: El Rector, Dr. Reyes Tamez Guerra; El Secretario General; Dr. Luis Galán Wong; El Secretario Académico, M.C. José Antonio González Treviño, sin faltar el Director de la biblioteca galardonada, Mtro. Porfirio Tamez Solís. Por otra parte participaron los directivos de la ABS Quality Evaluation, empresa que fungió como certificadora, cuyo Director General es Chuck Russo y el Director para México, Ing. Ernesto Romero González.

Faltaban escasos minutos para la 16:00 y la expectación invadía al público invitado, así como a los artífices del proceso de obtención del certificado: los bibliotecarios, quienes ocupaban la totalidad del cupo del auditorio de la Biblioteca Universitaria “Raúl Rangel Frías (BURRF). Todo estaba preparado desde el ramo de flores, pasando por los manteles largos, el equipo de audio y vídeo, el maestro de ceremonias y hasta el Staff de la prensa que cubría el evento.

A las 16:00 hrs. minutos más, minutos menos, abrió el maestro de ceremonia con la presentación de los miembros del Presidium posteriormente hicieron uso de la palabra en orden de aparición: El Mtro. Porfirio Tamez Solís quien realizó los reconocimientos pertinentes a los participantes del proceso de obtención del “Certificado a la calidad ISO 9002”; el Ing. Ernesto Romero anunciando el cumplimiento de los requisitos de calidad por parte de la Biblioteca; el Dr. Reyes Tamez Guerra reconociendo al personal de la dependencia universitaria galardonada, y por último Check Russo haciendo la entrega del tan esperado certificado.

En los casi 60 minutos de duración de la ceremonia oficial caben destacar los momentos más importantes que se sucedieron uno a uno:

Primero, los reconocimientos y agradecimientos que hizo el Mtro. Porfirio Tamez Solís a las autoridades de la Universidad por el apoyo otorgado, posteriormente el gesto de valoración del trabajo realizado durante el proceso de certificación referido, a todos los miembros de su equipo de trabajo multidisciplinario, de los cuales un alto porcentaje son Bibliotecarios Profesionales, es decir, Bibliotecólogos formados en la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, de la Facultad de Filosofía y Letras de la misma UANL.

El Mtro. Tamez Solís reconoció que el éxito obtenido es el producto del esfuerzo del trabajo diario e hizo alusión al objetivo de la certificación y es

nada mas ni nada menos que otorgar servicios de información de calidad a los usuarios de la BURRF.

Así también resaltó que los retos que enfrentaron durante el proceso, desde 1996 cuando arrancaron con la implementación del Sistema de Aseguramiento de Calidad (SAC), lo que la convirtió en una biblioteca pionera en este rubro, dado que es la primera a nivel República Mexicana y tercera a nivel mundial que es reconocida como certificada en la norma ISO 9002.

Las actividades que afrontaron son las siguientes:

- a) Selección del Sistema de Calidad.
- b) Búsqueda y contratación de un asesor particular idóneo.
- c) Diseño de su planeación estratégica.
- d) Selección de una agencia certificadora en ISO 9000 que fuera confiable.
- e) Selección del equipo de trabajo con el perfil profesional deseable
- f) Capacitación del personal seleccionado para el proyecto
- g) Rotación del personal, que fue del 20% aproximadamente.
- h) Lograr la consolidación.
- i) Superación del momento más crítico en noviembre de 1999.

El segundo momento importante fue cuando el Ing. Ernesto Romero hizo uso de la palabra para hacer oficial la certificación del cumplimiento de la norma ISO 9002 por parte de la BURRF, lo cual requiere de un

compromiso organizacional de la Universidad para con los usuarios de la comunidad UANL y público en general del Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León. Aclaró que el certificado tiene una vigencia de 3 años y el beneficio será el de ofrecer cada vez mejores y completos servicios de información.

Otro momento crucial de la ceremonia fue cuando el Dr. Reyes Tamez Guerra, Rector de la UANL reconoció y aclaró que el mérito de la obtención de la certificación era propiamente del equipo de trabajo liderado por el Mtro. Tamez Solís, que la administración universitaria solamente había ofrecido los medios que le corresponden por obligación para el trabajo de la biblioteca certificada, la cual se ha preocupado por mejorar sus servicios destacando la calidad de los mismos.

El clímax del evento llegó cuando Chuck Russo, Director General de ABS Quality Evaluation hizo la entrega oficial del esperado y bien ganado “Certificado de Calidad ISO 9002” al Rector de la UANL, Dr. Reyes Tamez Guerra, quien lo recibió a nombre de la Biblioteca Universitaria “Raúl Rangel Frías” y la ovación no se hizo esperar por parte de la concurrencia al evento.

Siguió la toma de la foto del recuerdo con todo el personal que participó en el proceso y con la participación de las autoridades universitarias. Por último se verificó una convivencia entre todos los asistentes, amenizada por el grupo musical “El Tigre”, el cual pertenece a la misma UANL.

Cabe mencionar que de los 21 puntos requeridos para la certificación, la BURRF cumplió con 18 de ellos y los servicios certificados que se ofrecen a la comunidad universitaria y del estado de Nuevo León, así como al público de cualquier parte de la República Mexicana son los que se describen a continuación:

1. Renta de aulas electrónicas.
2. Cursos de computación.
3. Búsqueda y suministro de información.
4. Libro alquilado.
5. Procesamiento documental.
6. Servicios de consulta de documentos.
7. Renta de espacios físicos.
8. Servicio de recepciones y brindis.
9. Exposición de artes plásticas.
10. Conferencias culturales y académicas.

Las personas que participaron de manera prominente en el proceso de obtención de la certificación y quienes el Comité de Calidad de la BURRF son los siguientes:

- Mtro. Porfirio Tamez Solís, Director de la Biblioteca Universitaria “Raúl Rangel Frías”.

- Lic. Ana Lylia Avantes Valenzuela, Subdirectora de Servicios Documentales, Sistemas y Tecnología.
- Lic. José Luis Villarreal, Subdirector de Relaciones Públicas y Difusión Cultural.
- Lic. Ana Bertha Padilla, Coordinadora de Relaciones Públicas.
- Lic. Claudia Santos Navarrete, Coordinadora de Difusión.
- Ing. Ithzeli Márquez, Coordinador de Informática y Telecomunicaciones.
- Ing. Alma Delia Mendioza, Departamento de Informática y Telecomunicaciones.
- Lic. Violeta García, Coordinadora de Servicios de Cómputo.
- Lic. Adriana Limón, Coordinadora de Sistemas de Calidad.
- Lic. Alfredo Rangel, Departamento de Sistemas de Calidad.
- Sr. Feliciano González, Departamento de Sistemas de Calidad.
- Mtro. Francisco Pereyra Quiñones, Asesor Particular de Calidad.
- C.P. Gastón Alejandro Ahumada, Coordinador de Contabilidad y Compras.
- Lic. José Segoviano Hernández, Jefe del Departamento de Servicios Documentales.
- Lic. Margarito Cazares Guerrero, Jefe del Departamento de Procesamiento de Información Documental.
- Lic. Clara Estela Portales Aguirre, Coordinadora de Adquisiciones.

- Lic. Claudia Villegas Alemán, Coordinadora de Procesamiento Documental.
- Lic. Eloísa Ortiz González, Coordinadora de Circulación.

Solo me queda agregar que fue un evento muy bien organizado, lo cual reafirma la calidad en la programación de los eventos culturales de esta biblioteca galardonada.

Si alguien desea mayor información pueden comunicarse al teléfono (81) 8329-4090, e-mail: ptamez@dgb.uanl.mx o consultar la pagina web: <http://www.bmu.uanl.mx>